**工作社會技巧單元整理**

**單元一、解題高手**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **口訣****提示** | **步驟** | **說明/句型** |
| **1.停** | **停下來****冷靜** | **🞜說明：**  **1.引導學生察覺情緒。** **2.引導學生處理當下的情緒：深呼吸、宗教的禱告、** **佛號…。** **3.引導學生轉移注意力：吃東西、聽音樂…。** **4.引導學生應視工作現場規定，選擇合適的冷靜方法，並做出冷靜。****◎句型：** **『我要停下(動作、想法、口語)，(冷靜方法)，讓自** **己冷靜下來。』****🞐示例：** **『我要停下我的動作，從1數到10，讓自己冷靜下來。』** |
| **2.想** | **想方法** | **🞜說明：**  **引導學生先行評估自己的優勢能力，以及外在資源** **或助力，繼而思考解決問題的方法，並練習說出方法。****◎句型：** **1.『我（優勢能力），能解決(問題事件）。』** **2.『我（外在資源或助力），能解決(問題事件）』****🞐示例：** **1.『我的方向感不錯，能解決搭錯車問題。』** **2.『我可以打電話問導師，能解決搭錯車問題。』** |
| **3.做** | **馬上做** | **🞜說明：**  **引導學生針對上述方法的評估結果，從中選擇最好的** **解決方法並採取行動。****◎句型：****『我決定（試方法），來解決（問題事件）。』****🞐示例：****『我決定改搭公車，來解決搭錯車的問題。』** |

**單元二、再試一下**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **口訣****提示** | **步驟** | **說明/句型** |
| **1.停** | **停下來****平靜** | **🞜說明：**  **1.引導學生察覺情緒。** **2.引導學生處理當下的情緒：深呼吸、宗教的禱告、** **佛號…。** **3.引導學生轉移注意力：吃東西、聽音樂…。** **4.引導學生應視工作現場規定，選擇合適的冷靜方法或轉移注意力。****◎句型：** **『我要停下(動作、想法、口語)，(轉移注意力方法)，**  **讓自己平靜下來。』****🞐示例：** **『被主管責罵時，我要停下我的想法，我可以在心裡** **想我的偶像，讓心情平靜下來。』** |
| **2.想** | **想新法** | **🞜說明：** **引導學生思考問題解決成效不好的原因有哪些，並練習說出新法。****◎句型：** **『因為（方法不當）…所以（問題事件），下一次我** **可以（新法）。』****🞐示例：** **『因為結帳速度太慢…所以被客訴，下一次我可以按** **鈴請同事幫忙。』** |
| **3.修** | **修方法** | **🞜說明：** **引導學生依據思考的新方法，修正並執行問題解決做法。****◎句型：** **『我決定（採用新方法），下一次（解決問題事件）。』****🞐示例：** **『我決定按鈴請同事幫忙，下一次就不會被客訴。』** |

**單元三、給自己按個讚!**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **口訣提示** | **步驟** | **說明 / 句型** |
| **1.停** | **停下來****冷靜** | **🞜說明****引導學生停止負向的思考與情緒，並藉由深呼吸、自我對話與獨處（如去廁所冷靜一下，或去廁所洗個臉）等方式緩和與冷靜情緒，亦即能練習做出緩和與冷靜的動作、說出停止負向想法的句子。****◎句型****1.暫停『我要停止\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(想法)。』****2.我(冷靜)，我要\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(情緒)。』****🞐示例****1.暫停『我要停止負面的想法，我只有這次做的不好，下次還有機會』****2.冷靜『我去廁所冷靜一下，我要停止哭和生氣。』** |
| **2.想** | **想好處****(想優點)** | **🞜說明：** **在冷靜之後，想想自己的優點，學會轉移注意力和接受別人的安慰，問題解決做的好的地方或雖然問題解決不好，但是能接受失敗、找出原因等，都是值得讚美的，亦即能練習說出自己的優點、說出轉移注意力的方法、說出接受別人安慰的方式、說出往好處想的想法。****◎句型**1. **『我的(優勢能力)很適合這份工作』**
2. **『當遇到挫折時我會接受(別人)安慰我。』**
3. **『當遇到(挫折)，我會(找好的方式發洩情緒)。』**
4. **『當遇到(挫折)，我會接受並且(往好處想)。』**

**🞐示例****1.『我的準時和清潔能力，很適合這份工作。』****2.『當遇到工作不順利時，我會接受朋友的安慰。』****3.『當工作不順利時，我會找朋友聊聊天，讓心情好一點。』****4.『當店長說我動作太慢時，我會接受並且知道她是為我好。』** |
| **3.讚** | **馬上讚** | **🞜說明：再想完好處之後，開始鼓勵自己，做不好，就接受並且積極的面對下一次的挑戰。處理得好，跟自己說自己很棒，並且要更努力。問題解決做的好的地方或雖然問題解決不好，但是能接受失敗、找出原因等，都是值得讚美的，亦即能練習稱讚自己的表現、說出獎勵自己的方法、說出鼓勵自己的方法。****◎句型****1.『我 (事情)，我真的超讚!』****2.『我真的超讚，所以我要(獎勵方式)!』****3.『我雖然(工作表現)做得不好，但是多練習就有機會進步的。』****🞐示例****1.『我在一個小時內排完飲料，我真的超讚!。』****2.『我真的超讚，所以我要跟同學去看電影獎勵一下自己!。』****3.『我雖然今天多花了半小時完成工作，但是只要多練習我的速** **度就會一天比一天變快的。』** |

**單元四、我能承擔**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **口訣提示** | **步驟** | **說明/句型** |
| **1. 停** | **停下來****冷靜** | **🞜說明：****當事件結果發生時，引導學生暫停手邊的動作、情緒及口語，覺察生氣焦慮的生理反應，並藉由深呼吸、數數、獨處、宗教信仰支持、等方式放鬆情緒。****◎句型：****暫停：『我要停下(動作/聲音/情緒)****冷靜：我冷靜的方法是(自己願意且可以做到的)****🞐示例：****暫停：『我要停下我的動作，停止說話，停止生氣。』****冷靜：『我冷靜方法是想一想我喜歡的動畫人物。』** |
| **2.想** | **想當初** | **🞜說明：****引導回想當初選擇的原因，並教導學生思考為何會作這樣的決定。****◎句型：****1.『因為(事件的原因)，我(做的選擇)，結果(事件及結果)。』****🞐示例：****1.『因為電玩太好玩，我玩到晚上12點，結果睡太晚遲到被老闆罵。』**  |
| **3.果** | **擔後果** | **🞜說明：****引導學生接受、承擔失敗的後果，並思考新的方法。****◎句型：****『現在 (失敗的結果)，就要（承擔後果的方法），下次(新方法)。』****🞐示例：****『現在遲到被老闆罵，就要坦然接受，下次先設定鬧鐘準時起床。』** |